

REVISTA BRASILEIRA DE ENSINO SUPERIOR



Satisfação acadêmica em estudantes do curso de graduação em Ensino Básico da Universidade Pedagógica - Delegação de Nampula

Academic satisfaction in students of the undergraduate Course in Basic Education of the Pedagogical University - Delegation of Nampula

Ivo Félix Caroa de Sousa Salomão(1); Mussa Abacar(2); Gildo Aliante(3);

- 1 Mestre em Administração e Gestão da Educação pela Universidade Pedagógica em Moçambique. Contabilista do Centro de Recursos de Educação Inclusiva Josina Machel de Anchilo – Nampula. Cidade de Nampula, Nampula, Moçambique. E-mail: ivofelixsalomao79@gmail.com
- 2 Doutor em Psicologia Cognitiva pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Professor da Universidade Pedagógica – Delegação de Nampula. Cidade de Nampula, Nampula, Moçambique. E-mail: abacarmussa@yahoo.com.br
- 3 Mestrado em andamento em Psicologia Social e Institucional na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Bolsista PEC-PG/CNPq. Porto Alegre, RS, Brasil. E-mail: aliantegildo@yahoo.com.br

Revista Brasileira de Ensino Superior, Passo Fundo, vol. 4, n. 1, p. 24-42, Jan.-Mar. 2018 - ISSN 2447-3944

[Recebido: Nov. 06, 2017; Aceito: Mar. 15, 2018]

DOI: <https://doi.org/10.18256/2447-3944.2018.v4i1.2239>

Endereço correspondente / Correspondence address

Gildo Aliante

Instituto de Psicologia – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Rua Ramiro Barcelos, 2600

CEP: 90035-003 – Porto Alegre, RS, Brasil.

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*

Editora responsável: Verônica Paludo Bressan

Como citar este artigo / How to cite item: [clique aqui! / click here!](#)

Resumo

Este trabalho objetivou avaliar a satisfação com a experiência acadêmica e sua relação com as variáveis sociodemográficas entre estudantes de graduação em Ensino Básico da Universidade Pedagógica em Moçambique, Delegação de Nampula. Trata-se de um estudo descritivo de natureza quantitativa. Participaram do estudo 143 estudantes, sendo 44 do sexo masculino e 99 do sexo feminino. Os dados foram coletados por meio de questionário de dados sociodemográficos e da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica e analisados com recurso ao SPSS. Os resultados mostraram que a dimensão mais crítica da satisfação acadêmica é a de satisfação com o curso, seguida de oportunidades de desenvolvimento e por último com a instituição. 30,1% dos estudantes inquiridos mostra-se pouco satisfeito com o curso; 33,6% satisfeito com a oportunidade de desenvolvimento e 43,4% sente-se satisfeitos com a instituição. Nas correlações entre as variáveis sociodemográficas com as dimensões da satisfação acadêmica, a variável sexo demonstrou associação com a oportunidade de desenvolvimento, sendo as mulheres que denotam maior oportunidade de desenvolvimento. A variável idade apresentou associação positiva com satisfação com a instituição, as variáveis “anos de frequência” e “número de vezes que o estudante reprovou”, correlacionaram-se negativamente com as dimensões satisfação com o curso e oportunidade de desenvolvimento, respectivamente. Por fim, o “número de disciplinas reprovadas”, mostrou-se negativamente correlacionado com as dimensões satisfação com o curso e satisfação com a instituição. O conhecimento do nível de (in)satisfação acadêmica e respectivos determinantes pode contribuir para o planejamento e implementação de estratégias que visem a melhoria de qualidade de educação oferecida aos estudantes.

Palavras-chave: Satisfação discente. Qualidade de ensino. Educação superior.

Abstract

This study aimed to evaluate the satisfaction with the academic experience and its relationship with the socio demographic variables among undergraduate students in Basic Education of the Pedagogical University in Mozambique, Delegation of Nampula. This is a descriptive quantitative study. About 143 students enrolled in the undergraduate course in Basic Education, 44 male and 99 female. The data were collected through a questionnaire of socio-demographic data and the Satisfaction Scale with the Academic Experience, and analyzed using the SPSS. The results showed that the most critical dimension of academic satisfaction is satisfaction with the course, followed by development opportunities and finally with the institution. 30.1% of the students surveyed are not satisfied with the course; 33.6% satisfied with the development opportunity and 43.4% feel satisfied with the institution. In the correlations between the socio-demographic variables with the dimensions of academic satisfaction, the gender variable showed an association with the opportunity dimension of development, with women denoting greater opportunity for development. While the variable age presented a positive association of satisfaction with the institution. However, the variables “years of attendance” and “number of times the student failed” were negatively correlated with satisfaction with course (-0.261) and opportunity for development (-0.223), respectively. Finally, the “number of dismissed subjects” was negatively correlated with satisfaction with the course (-0.214) and satisfaction with the institution (-0.169). Knowledge of the level of (in) academic satisfaction and its determinants can contribute to the planning and implementation of strategies aimed at improving the quality of education offered to students.

Keywords: Student satisfaction. Teaching quality. College education.

1 Introdução

Desde o ano da independência de Moçambique, assinalada a 25/06/1975, até a data de implementação da Lei 6/92 de 6/05/1992, o Estado era único responsável para dar a educação aos seus cidadãos. Entretanto, com a entrada em vigor do novo quadro-jurídico que regula o Sistema Nacional de Educação (SNE) abre o espaço para a participação do setor privado no processo educativo como se descreve na alínea b) do artigo 1 do SNE: “o Estado no quadro da lei, permite a participação de outras entidades, incluindo comunitárias, cooperativas, empresariais e privadas no processo educativo”. E isso propiciou a massificação do Ensino Superior e, o país conta atualmente com mais de 47 Instituições de Ensino Superior (IES), entre públicas e privadas.

Face a essa nova conjuntura, nota-se que a massificação das IES em Moçambique tem gerado uma concorrência e competitividade entre elas, onde cada uma luta para a sua permanência no mercado com um número favorável de estudantes, através de introdução de diversas técnicas atrativas que vão desde a implementação de cursos técnicos, redução do tempo de duração de cursos e introdução de várias modalidades e regimes de ensino.

À semelhança do que acontece em outros países como Brasil, a atual valorização da formação acadêmica não só gera o aumento do número de IES, mas também cresce a cobrança no que tange a qualidade do ensino oferecido por essas instituições (SCHLEICH *et al.*, 2006). Nesse sentido, para que estas IES possam se manter no mercado cada vez mais competitivo faz-se necessário oferecer uma educação de qualidade que satisfaça os seus “clientes”, neste caso os alunos. Schleich *et al.* (2006) entendem que a satisfação do aluno está ligada a qualidade do ensino, além de auxiliar no aprimoramento de projetos político-pedagógicos, de programas de acesso e permanência, enfim, de todas as políticas voltadas aos estudantes.

A temática de satisfação com experiência acadêmica entre estudantes do ensino superior tem sido recorrentemente investigada nos últimos tempos em alguns países como Brasil (*e.g.*, DANTAS; FERREIRA, 2016; GUERREIRO *et al.*, 2014; RAMOS, *et al.*, 2016; RODRIGUES; LIBERATO, 2016). Todavia, em Moçambique essa temática é praticamente inexplorada e, conseqüentemente, há pouco conhecimento sobre esta matéria, ou seja, não há estudos em prol da mesma. Constatou-se também que a maior parte dos estudos realizados em diferentes contextos, ocorre com alunos de Enfermagem, de Ciências Contábeis e de Administração, carecendo estudos com alunos de outros cursos como é o caso do Ensino Básico.

Embora mensurar a satisfação seja algo bastante complexo (RODRIGUES; LIBERATO, 2016) é possível medir a satisfação dos estudantes em relação ao ensino superior (TONTINI; WALTER, 2011), tendo em conta que as necessidades do aluno devem ser identificadas permanentemente, tais como: os fatores estruturais,

administrativos e pedagógicos como forma de melhorar a qualidade do ensino superior e a capacidade de aprendizado do aluno. Neste contexto, é crucial analisar a satisfação dos alunos do curso de graduação em Ensino Básico da Universidade Pedagógica em relação a experiência acadêmica e a qualidade de educação oferecida.

Diante do exposto, o problema central da investigação cingiu-se na seguinte questão: Qual é o grau de satisfação acadêmica dos estudantes do curso de graduação em Ensino Básico relativamente à qualidade de formação oferecida pela Universidade Pedagógica em Moçambique - Delegação de Nampula? Em função da questão formulada, este trabalho teve por objetivo avaliar a satisfação com a experiência acadêmica e sua relação com as variáveis sociodemográficas entre estudantes de graduação em Ensino Básico da Universidade Pedagógica, Delegação de Nampula.

Com base no problema e no objetivo da pesquisa foram formuladas as seguintes hipóteses: H1) O nível de satisfação com a experiência acadêmica difere entre os alunos em função das variáveis idade, sexo, estado civil; H2) O ano de frequência do curso, número de vezes de reprovação e número de cadeiras em dívida afeta negativamente a satisfação acadêmica.

Para fins sistemáticos de compreensão, este artigo compõe-se, além desta introdução, de três partes principais: referencial teórico, que serve de base à concretização do estudo empírico, resultados e discussão e, por fim, as considerações finais.

2 Referencial teórico

2.1 Conceituações de Satisfação com a experiência acadêmica

Antes de entrar na satisfação acadêmica propriamente dita, importa conceituar o termo satisfação. A satisfação do cliente é um elemento fulcral no processo e gestão e financiamento operacional de qualquer negócio (SANTOS; ROMEIRO, 2017) e envolve a atividade de estabelecer as metas de qualidade e desenvolver os serviços prestados e processos essenciais à realização dessas metas (KOTLER; FOX, 1994). Isso é necessário para numerosos produtos, não apenas para os bens e serviços vendidos a clientes, mas também para muitos produtos internos.

A satisfação tem um carácter relativo, pois a sua avaliação é um processo comparativo entre a experiência subjetiva vivida pelo cliente e um padrão de referência inicial, consubstanciando-se na comparação das expectativas e percepções do desempenho do produto (OLIVER, 1980). Assim, a avaliação da satisfação é um processo comparativo entre a experiência vivida pelo sujeito e aquilo que ele escolhe, associando com as expectativas da escolha em relação a sua experiência.

No que se tange à satisfação acadêmica, importa salientar que as primeiras investigações sobre a temática foram na década de 1960 e se relacionavam à satisfação

ocupacional, não existindo ainda uma definição clara e consistente para o termo satisfação acadêmica (SCHLEICH *et al.*, 2006). Para estes autores, a eficácia do processo educacional pode ser aumentada com a mensuração da satisfação. Assim, fundamenta-se que a satisfação acadêmica está fortemente interligada à qualidade de aprendizagem dos estudantes, constituindo um processo dinâmico, podendo também ser afetada pelas características da instituição em seu contexto educacional e pelo modo como os próprios estudantes percebem e compreendem o seu ambiente de ensino e aprendizagem. De acordo com os mesmos autores, as métricas de satisfação acadêmica contemplam o contexto institucional na sua totalidade, levando em consideração a qualidade do curso, a relação teoria e prática, qualidade da instrução recebida, sistema de avaliação, contato com os professores e colegas, grade curricular, administração da universidade, suas instalações e recursos.

A satisfação acadêmica enquanto variável que envolve a experiência subjetiva do estudante e sua percepção do valor dessa experiência durante seus anos de estudo (ASTIN, 1993), está diretamente ligada ao atendimento das expectativas dos estudantes, sob o ponto de vista das suas dimensões e interesses, envolvimento do professor, interação estudante - professor, ambiente da aprendizagem e organização e demandas do curso (VENTURUNI *et al.*, 2008).

A satisfação acadêmica também é considerada como a percepção que os estudantes têm da sua experiência educacional, onde esta percepção pode interferir no nível de envolvimento do estudante com a instituição, além de ter implicações para o âmbito da permanência (PIKE, 1991) e suas medidas geralmente contemplar o nível de satisfação do aluno, abrangendo tanto os aspectos da sua formação, quanto da qualidade da instrução, contato com professores e colegas, o currículo, a administração da universidade, suas instalações e seus recursos (ASTIN, 1993).

Os estudos sobre a satisfação do estudante, mensuram como efetivamente o ambiente do *campus* pode ser, o que o estudante espera, necessita e quer (SEVERINO, 2005). De acordo com este autor, a integração à universidade é um processo multifacetado que vai sendo construído através das relações do estudante com a instituição e tem sido uma variável central que, quando não acontece de forma satisfatória, pode levar à evasão escolar. Pennington *et al.* (1989), por exemplo, compararam a satisfação do funcionário com a do estudante que, de forma semelhante, precisa efetivamente participar do ambiente acadêmico para permanecer nele, na medida em que suas necessidades também sejam atendidas pelo ambiente acadêmico que o recompensará por seus esforços.

O nível de satisfação geral do corpo discente está atrelado ao nível de qualidade do serviço prestado pelas IES, visto que estas precisam transmitir boa imagem ao mercado e serem competitivas neste mercado (ROWLEY, 2003). É neste sentido que os estudantes do ensino superior, sentem-se satisfeitos, quando olham a qualidade de

serviços prestados pela instituição, e sua imagem, visto estes fatores contribuem para sucesso na competitividade do mercado de trabalho. O autor fundamenta que o grau de satisfação que os discentes têm em relação ao curso influencia na forma como eles interagem e absorvem o conteúdo repassado. Para Rowley (2003) o estudo ou avaliação do nível de satisfação de discentes em relação ao curso visa:

- ♦ Permitir que os mesmos tenham oportunidade de opinar sobre os seus cursos de formar e trazer melhorias para os mesmos;
- ♦ Encorajá-los a fazer uma reflexão sobre a forma de como o aprendizado está sendo repassado;
- ♦ Permitir que as instituições criem uma marca, que por meio desta construam indicadores que colaborem com a melhoria da reputação da instituição junto ao mercado.

No entender do mesmo autor, observa-se a importância em se estabelecer um canal de comunicação entre o corpo discente e docente da Instituição do Ensino Superior. O estímulo ao debate e às trocas de ideias entre as pessoas envolvidas no curso, deve ocorrer de maneira efetiva, visando a satisfação dos estudantes com a Instituição.

Enfim, os dizeres acima apresentados mostram claramente o quanto é importante conhecer a satisfação do corpo discente relativamente a qualidade de formação oferecida, enfatizando que a satisfação é um fator fundamental para o sucesso das IES e uma das formas de conquistar e garantir programas de ensino com qualidade.

Portanto, a satisfação dos estudantes é determinada por vários fatores, dentre os quais Paswan e Young (2002), destacam: envolvimento do professor, interesse do aluno, interação professor-aluno, exigência do curso e organização do curso.

- ♦ Envolvimento do professor: refere-se a variáveis como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos, de forma que os alunos compreendam os assuntos;
- ♦ Interesse do aluno: formado por fatores como o nível de atenção e interesse que o aluno dá às aulas e a forma como ele percebe a sua evolução intelectual ao longo do curso, tornando-se ou não mais competente;
- ♦ Interação professor - aluno: entendido como a oportunidade que o aluno tem para discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista;
- ♦ Exigência do curso: trata-se de como o professor passa o conteúdo ao aluno, a validade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor.
- ♦ Organização do curso: avalia, entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e a grade curricular do curso foi elaborada de maneira adequada.

As expectativas dos estudantes com relação à entrada no ensino superior podem influenciar na qualidade da adaptação a esse novo ambiente, ou seja, ao ambiente universitário (SOARES; ALMEIDA, 2002), sendo imprescindível os gestores educacionais conhecer de forma científica a satisfação daqueles que convivem nesse contexto (SILVA, 2011). Por isso, uma vez que as pessoas e os ambientes se influenciam mutuamente, os estudos dos ambientes educativos podem conduzir a conclusões do domínio do desempenho dos estudantes, suas opiniões e sentimentos, assim como trazer contribuições para modificar as práticas curriculares e a própria instituição (SISTO *et al.*, 2008). Uma visão de resultados de pesquisas sobre a satisfação com a experiência acadêmica em alunos é fornecida no ponto seguinte.

2.2 Alguns estudos sobre satisfação com a experiência acadêmica

Nos últimos anos, vários estudos foram realizados com vista a analisar a satisfação com a experiência acadêmica entre os alunos, alguns destes correlacionado com as variáveis sócio demográfica e outros investigando os fatores determinantes na (in)satisfação dos alunos em relação a IES onde estão vinculados.

Taveira (2000) realizou um estudo com uma amostra de 191 alunos com dificuldades de aprendizagens, visando identificar o perfil de estratégias construídas para o desenvolvimento acadêmico no ensino superior, tendo estruturado em quatro áreas: dificuldades acadêmicas, estratégias de aprendizagem, seleção para exame de admissão e percepção do estudante sobre os fatores que ajudam ou impedem seu sucesso acadêmico. Dentre os resultados encontrados inerentes aos que podem impedir o sucesso acadêmico do aluno com deficiência, estava a falta de tempo extra na realização de exames, provas ou avaliações.

De forma similar, Monteiro *et al.* (2005) conduziram um estudo visando analisar as experiências de um grupo de alunos com deficiência física no ensino superior, em uma Universidade Britânica, em contraponto com princípios consagrados na política da instituição. Essas experiências foram avaliadas em cinco áreas específicas de atuação e disposição: níveis de apoio ao aluno e orientação, recursos de aprendizagem, ensino-aprendizagem e avaliação, construção do currículo, garantia de qualidade de ensino superior. Quatro áreas foram encontradas como sendo as fontes de maior preocupação, que são: divulgação das informações; acesso às instalações; currículos, equipamentos e outros recursos; garantia da qualidade e a base moral da política da instituição sobre deficiência.

Curado e Machado (2005) investigaram as dificuldades que os alunos com deficiência visual enfrentavam no ensino superior na Grécia. Eles utilizaram um questionário informal com 60 questões, abordando os seguintes pontos: os motivos que levaram esses alunos a perseverarem seus estudos, a acessibilidade aos edifícios, a participação em palestras e suas dificuldades, o acesso aos livros e à biblioteca, a

colaboração entre alunos sem deficiência visual e os professores, a participação em atividades diversas (atividades esportivas, eventos, musicais, etc.) e a satisfação com a qualidade dos estudos.

Em Portugal, um estudo de Ribeiro *et al.* (2013) verificou que, globalmente, a satisfação acadêmica dos alunos é elevada em todas as dimensões consideradas, nomeadamente, satisfação com o curso, oportunidade e desenvolvimento e satisfação com a instituição.

No contexto brasileiro estudos realizados sobre a satisfação acadêmica em diversos cursos apontam vários achados. Os resultados da pesquisa de Souza e Reinert (2010) indicam que, na avaliação dos estudantes, os principais fatores determinantes da satisfação e da insatisfação com o curso estão relacionados com a estrutura curricular, o corpo docente e o ambiente social. A estrutura física e algumas características do curso foram consideradas pouco importantes para a avaliação dos cursos pelos estudantes.

A pesquisa de Ramos *et al.* (2015) constatou que os estudantes do curso de graduação em enfermagem se mostraram nem satisfeitos, nem insatisfeitos com o curso, a instituição e a oportunidade de desenvolvimento, sendo que a dimensão satisfação com o curso apresentou a maior média do instrumento; estudantes mais jovens e que realizavam atividades de lazer apresentaram maior satisfação com o curso e com a oportunidade de desenvolvimento.

Igualmente, uma pesquisa de Dantas e Ferreira (2016) aponta que a satisfação dos alunos quanto aos aspectos externos estão entre bom e regular. Entretanto, apresentaram um percentual relevante no nível muito ruim, cujo pico foi 2,52% que foi atingido nas variáveis “políticas da instituição” e “materiais disponibilizados para estudo”. Da análise dos fatores internos destacaram o alto índice de interesse do aluno no mercado de trabalho.

Resultados idênticos foram achados com Ramos *et al.* (2016) ao investigar determinantes da satisfação acadêmica entre estudantes de enfermagem. Nesse estudo emergiram três categorias: a) determinantes acadêmicos e curriculares, b) determinantes institucionais e c) determinantes sociais. O estudo concluiu que os estudantes, de modo geral, encontram-se satisfeitos no que tange às três dimensões analisadas.

Por seu turno, os resultados da pesquisa de Rodrigues e Liberato (2016) apontam que o fator satisfação com o curso foi o que apresentou maior significância estatística, as variáveis como corpo docente com domínio do conteúdo, estratégia de aula utilizada pelos professores, compromisso da instituição com a qualidade da formação do aluno, relacionamento com os professores, equipamentos modernos, empregabilidade e potencial do curso apresentam importância na previsão do estudante em concluir o curso.

Em Moçambique, Malequeta *et al.* (2017) pesquisando o grau de satisfação acadêmica de 37 estudantes do curso de graduação em Educação Física e Desporto do Ensino à Distância da Universidade Católica de Moçambique quanto às condições físico-pedagógicas, concluíram que os estudantes reconhecem a qualidade de ensino como satisfatória.

3 Procedimentos metodológicos

3.1 Tipo de pesquisa

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, do tipo descritivo, realizada no Curso graduação em Ensino Básico da Universidade Pedagógica. É quantitativa por empregar a quantificação desde a coleta das informações até a análise final por meio de técnicas estatísticas (RICHARDSON *et al.*, 1999). Normalmente, esta usa, como instrumento para coleta de dados, questionários estruturados, elaborados com questões fechadas, testes e *checklists*, aplicados a partir de entrevistas individuais, apoiadas por um questionário convencional (impresso) ou eletrônico (TERENCE; FILHO, 2006). Nesta pesquisa foram aplicados questionários estruturados, nomeadamente, questionário de dados sociodemográficos e Escala de Satisfação com Experiência Acadêmica). Além do mais, no tratamento e análise de dados recorreu-se a ferramenta estatística SPSS.

Caracteriza-se por ser descritiva, pois privilegiou a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis e utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2008). Nesta pesquisa para além de se utilizar instrumento padronizado (ESEA), a pesquisa visou o estabelecimento de correlações entre a experiência acadêmica e outras variáveis em estudo.

3.2 Procedimentos

A pesquisa foi desenvolvida na Universidade Pedagógica em Moçambique – Delegação de Nampula. A coleta de dados foi realizada entre os meses de maio a julho de 2016, na Instituição de Ensino Superior em referência. Em primeiro lugar foi efetuado um contato com a chefe do Departamento de Ciências Educação e Psicologia (onde é tutelado o curso em estudo) mediante a apresentação de uma credencial devidamente passada pelo Departamento de Pesquisa, Pós-graduação e Extensão da mesma instituição. Após a autorização, os pesquisadores foram encaminhados às turmas do curso de graduação em Ensino Básico, onde houve uma interação com os estudantes com a finalidade de esclarecer o objetivo da pesquisa e os procedimentos da participação no estudo.

E, finalmente, os pesquisadores aplicaram os questionários tendo dado um prazo de três dias para a sua devolução devidamente preenchidos. A participação dos

estudantes foi de forma voluntária e todos assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Igualmente, foi mantido o anonimato dos participantes.

3.3 Instrumentos de coleta de dados

A coleta de dados foi feita por meio do questionário de dados sociodemográficos elaborado pelos autores e da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) de Schleich *et al.* (2006). A preferência pela ESEA deveu-se por um lado, ser um dos instrumentos mais novo quanto comparado aos outros instrumentos (*e.g.*, *College Student Satisfaction Questionnaire*, de BETZ *et al.*, 1971; *Escala de Satisfação Acadêmica* construída por MARTINS, 1998; *Questionário de Satisfação Acadêmica*, de SOARES *et al.*, 2002) que avaliam o construto satisfação acadêmica. Outrossim, este instrumento tem sido habitualmente utilizado nos últimos tempos, superando algumas das insuficiências psicométricas de outros instrumentos, (RAMOS *et al.*, 2015).

O coeficiente alfa de *Cronbach*, uma medida de consistência interna, tem sido frequentemente usado para aferir as propriedades psicométricas da ESEA. Na sua versão original, este instrumento revelou boa consistência interna da escala, pois obteve um coeficiente *alpha* de *Cronbach* de 0,94, indicando uma boa consistência interna de seus itens na avaliação da satisfação com a experiência acadêmica. Em relação às subescalas, os *alphas* obtidos foram 0,90 para a satisfação com o curso e 0,87 para as demais dimensões, a saber, oportunidade de desenvolvimento e satisfação com a instituição (SCHLEICH *et al.*, 2006). Finalmente, trata-se de um instrumento de fácil auto aplicação e interpretação.

A ESEA é composta por 35 itens, compreendendo três dimensões: satisfação com o curso (13 itens), oportunidade de desenvolvimento (10) e satisfação com a instituição (12). A escala compreende cinco pontos, designadamente: 1) “Nada satisfeito”, 2) “Pouco satisfeito”, 3) “satisfeito”, 4) “Bem satisfeito” e 5) “Completamente satisfeito”. O questionário apresenta dois blocos, sendo o primeiro que aborda aspectos sociodemográficos nomeadamente: Idade, sexo, estado e civil, ano de frequência, número de vezes de reprovação e número de cadeiras em dívida). O segundo engloba questões relacionadas com as três áreas de satisfação acadêmica, anteriormente mencionadas.

3.4 Perfil da amostra

Participou deste estudo uma amostra de conveniência constituída por 143 estudantes do curso de graduação em Ensino Básico, da Universidade Pedagógica, Delegação de Nampula num total de 606 estudantes existentes. A distribuição dos participantes por faixa etária possibilitou verificar que: a maior parte dos estudantes,

cerca de 64, estavam no intervalo de 31 a 40 anos de idade; seguido de estudantes cuja faixa etária varia entre 20 a 30 anos; de estudantes de 41 a 50 anos, correspondente a 11; e, finalmente, os de 51 a 60 anos, com a percentagem mínima correspondente a 9. O estudante mais novo com 20 anos e o mais velho com 60 anos de idade.

Em termos de género, a maior parte dos participantes é do sexo feminino, num total de 99 estudantes contra 44 do sexo masculino. Importa referir que do número total da amostra 94 são solteiros, 29 casados e 20 viúvos/divorciados.

3.5 Técnica de análise de dados

Os dados da pesquisa foram tabulados e analisados considerando os seus objetivos. A técnica usada para esta pesquisa, foi a de análise estatística. As análises descritivas e inferenciais foram feitas por meio do software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versão 14.0, e os resultados estão organizados em tabelas, para permitir uma melhor visualização e interpretação. No processo de análise foram achados os resultados em frequências absoluta e relativa e, aplicados os testes *Qui quadrado* e de coeficiente de correlação linear de *Spearman*.

4 Resultados e discussão

Inicialmente foi verificada a frequência das respostas dos estudantes do curso de graduação em Ensino Básico da Universidade Pedagógica, relativamente a satisfação académica por dimensão, cujos resultados constam na tabela 1.

Tabela 1. Satisfação académica por dimensão

Escala		Dimensões da satisfação académica					
		Satisfação com o curso		Oportunidade de desenvolvimento		Satisfação com instituição	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
1	Nada satisfeito	29	20.3	16	11.2	12	8.4
2	Pouco satisfeito	43	30.1	35	24.5	34	23.8
3	Satisfeito	35	24.5	48	33.6	62	43.4
4	Bem satisfeito	29	20.3	41	28.7	32	22.4
5	Completamente satisfeito	7	4.9	3	2.1	3	2.1
Total		143	100	143	100	143	100

Fonte: Autores (2017).

De acordo com os resultados da tabela acima, na primeira dimensão (satisfação com o curso), a percentagem mais elevada é dos estudantes que se mostram pouco satisfeitos com 30.1% e a mais inferior é dos que se mostram completamente satisfeitos

com 4.9%. Na segunda dimensão (oportunidade de desenvolvimento), a percentagem mais elevada é dos que acham ter oportunidades de desenvolver, com 33.6% e a mínima, de 2.1%, para os que se revelam completamente satisfeitos com oportunidade de desenvolvimento. Para a terceira dimensão (satisfação com a instituição), a percentagem máxima é dos que se mostram satisfeitos com a instituição, correspondendo a 43.3% e a mínima de 2.1% para os que se mostram completamente satisfeito.

De forma a identificar a associação existente entre as variáveis sexo, estado civil e idade com a satisfação acadêmica, aplicou-se o teste *Qui quadrado* e obteve-se os resultados, apresentados na tabela 2.

Tabela 2. Associação verificada por meio de qui-quadrado das variáveis sexo, idade e estado civil com a satisfação acadêmica

Variáveis		Dimensões da Satisfação Acadêmica								
		Satisfação com o curso			Oportunidade de desenvolvimento			Satisfação com instituição		
		Valor	df	Asymp. Sig.	Valor	df	Asymp. Sig.	Valor	df	Asymp. Sig.
Sexo	Masculino	3.044(a)	3	.385	5.848(a)	3	.119	1.771(a)	3	.621
	Feminino	2.510(a)	4	.131	8.113(a)	4	.088	3.240(a)	4	.151
Idade	20 a 60 Anos	2.272(a)	3	-.004	1.739(a)	4	.005	3.131(a)	3	.174
Estado civil	Solteiro	2.075(a)	3	.128	.696(a)	3	.177	2.479(a)	3	.479
	Casado	2.365(a)	8	.557	4.612(a)	8	.874	9.593(a)	8	.251
	Viúvo/divorciado	2.713(a)	2	.318	3.647(a)	2	.241	2.612(a)	2	.231

Fonte: Autores (2017).

Os resultados agrupados na tabela 2 mostram que, de modo geral, a associação entre as variáveis sexo, idade e estado civil com as três dimensões, somente verifica-se associação positiva da variável sexo, com a segunda dimensão, (oportunidade de desenvolvimento), mostrando que as mulheres acham que tem maior oportunidade de se desenvolver em comparação com os homens. Este resultado fundamenta-se com a ideia de Costa (2008) que considera, geralmente, os homens pela sua natureza em situações acadêmicas, olharem a oportunidade de desenvolvimento como algo que aparece ao acaso, não bastando apenas se preocupar. O autor assegura que as mulheres sentem-se mais prósperas em oportunidades de desenvolver, olhando esta como uma questão de pouco sacrifício.

A variável idade associou-se positivamente com a terceira dimensão (satisfação com a instituição), sugerindo que na medida em que a idade aumenta o nível de satisfação com a instituição também aumenta, ou seja, os estudantes mais velhos tendem a se mostrar mais satisfeitos com a instituição em relação aos mais novatos.

Seguidamente, através do coeficiente de correlação de *Spearman*, foram correlacionadas as variáveis do perfil acadêmico (ano de frequência, número de vezes que reprovou e número de cadeiras em dívida) com as três dimensões da satisfação acadêmica. Os resultados são ilustrados na tabela 3.

Tabela 3. Correlação entre variáveis anos de frequência, número de vezes de reprovação e número de cadeiras em dívida com a satisfação acadêmica

Spearman's rho		Satisfação com o curso	Oportunidade de desenvolvimento	Satisfação com a instituição
Ano de frequência	Correlation coefficient	-.261	-.109	-.060
	Sig. (2-tailed)	.002	.194	.476
	N	143	143	143
Nº de vezes que reprovou	Correlation coefficient	-.137	-.223	-.147
	Sig. (2-tailed)	.104	.008	.079
	N	143	143	143
Nº de cadeiras em dívida	Correlation coefficient	-.261	-.140	-.169
	Sig. (2-tailed)	.010	.095	.043
	N	143	143	143

Fonte: Autores (2017).

A tabela 3 mostra as correlações entre dados do perfil acadêmico (ano de frequência, número de vezes de reprovação e número de cadeiras em dívida) com as três dimensões da satisfação acadêmica, nomeadamente: satisfação com o curso, oportunidades de desenvolvimento e satisfação com a instituição.

A variável anos de frequência correlacionou-se negativamente com a satisfação com o curso, contrariamente as dimensões oportunidade de desenvolvimento e satisfação com a instituição que não demonstram qualquer correlação estatisticamente significativa, mostrando que quanto maior forem os anos de frequência, menor é a satisfação com o curso e, quanto menor for o ano de frequência a satisfação com o curso aumenta. Uma possível explicação para este achado é o fato de, os estudantes enfrentarem frustrações e estresse ao longo da sua formação, devido à determinadas disciplinas, professores, gestão do curso e condições de estudo. Este resultado encontra suporte em Silva *et al.* (2011) ao afirmarem que a satisfação acadêmica tem mostrado que os estudantes que estão em séries iniciais no ensino superior apresentam maior nível de satisfação com curso se comparado com estudantes de meio de curso e formandos.

Silva *et al.* (2012) referem o despreparo e pouco compromisso dos professores, a decepção em não ter as expectativas correspondidas e dificuldade para responder

as necessidades do aluno como fatores que impactam negativamente na satisfação do aluno. Já Souza *et al.* (2008) apontam como aspectos negativos, a má organização da instituição, o não atendimento às expectativas dos alunos e o corpo docente indisponível para atender a demanda dos estudantes.

A variável “número de vezes que o estudante reprovou” apresentou uma correlação significativamente negativa com a segunda dimensão (oportunidade de desenvolvimento) com um coeficiente de correlação de .223, mostrando que os estudantes que têm maior número de reprovações tendem a diminuir a sua oportunidade de desenvolvimento, isto é, os estudantes que já reprovaram de ano acham que não têm oportunidade de se desenvolver em relação aos que nunca reprovaram. O mesmo acontece na correlação entre a variável número de cadeiras em dívida, sendo que os que tem cadeiras em dívida, sentem-se menos satisfeitos com o curso e com a instituição em relação aos que não têm cadeiras em atraso. Tavares e Huet (2001) argumentam que um discente satisfeito com a instituição de ensino e consequentemente com o curso permite com que este venha a ter um desempenho excelente na sua futura vida profissional. Assim os estudantes que apresentam reprovações, podem ter dificuldades em concursos e sua inserção futura no mercado de trabalho.

Com vista a identificar as áreas com níveis de satisfação crítica, na parte final do questionário de satisfação acadêmica, foram feitas quatro perguntas abertas. Todos inquiridos foram solicitados a descreverem as áreas ou aspectos que acham que devem ser melhoradas com vista ao bom funcionamento do curso de Ensino Básico. As respostas foram analisadas através da técnica de análise de conteúdo. Finalmente, os dados foram submetidos às análises estatísticas apropriadas, tendo sido extraídas as frequências de respostas por cada área e suas respectivas percentagens, como ilustra a tabela 4.

Tabela 4. Frequência de aspectos por melhorar na Universidade

		Frequência	Percentagem
Validade	Sem comentário	8	5.6
	Infraestrutura	35	24.5
	Professores	54	37.8
	Currículo	27	18.9
	Direção	19	13.3
	Total	143	100.0

Fonte: Autores (2017).

A tabela 4 ilustra resultados obtidos de forma geral relacionadas a áreas por melhorar na óptica dos entrevistados. Em ordem de importância, os inquiridos destacam a necessidade de melhoria das seguintes áreas para o bom funcionamento do curso pesquisado: professores, infraestruturas, currículo e direção.

De acordo com os resultados, do total dos inquiridos (143 estudantes), correspondentes a 100 %, 8 (5.6%) não teceram qualquer comentário a respeito. Para a

área de infraestruturas, 35 (24.5%) afirmaram que estas precisam de ser melhoradas, principalmente no que se refere a situação higiénica das salas de aulas e casas de banho, aumento de número de salas, montagem de equipamento áudio visual e ventiladores em todas salas de aula.

A outra situação que os estudantes mais se referiram nesta questão, é a dos Departamentos académicos que se encontram dispersos. De acordo com os estudantes, estes tinham que estar num único bloco de modo a facilitar a localização por parte dos estudantes e outros indivíduos que procuram serviços destes.

A área referente aos professores foi destacada por 54 estudantes, correspondente (37.8%) em relação ao número total dos inquiridos. Para estes, muitos professores que lecionam o curso de Ensino Básico não estão especializados, fazendo com que tenham fraco domínio dos conteúdos das disciplinas que lecionam. De igual modo, referiram-se do não atendimento das necessidades dos estudantes fora da sala e da maneira de atribuição de notas, principalmente nos seminários. Os docentes não especializados e os que trabalham fora da área da sua especialidade, têm enfrentado dificuldades em lecionar os conteúdos, mostrando fraco domínio da matéria. Processos avaliativos mal concebidos e administrados inadequadamente podem gerar desmotivação aos estudantes e, certo ponto, levá-los à desistência do curso ou mesmo abandono da instituição.

No que se refere ao currículo, 27 (18.9%) estudantes, referiram-se das questões de dificuldades de domínio da língua inglesa, mostrando falta de relevância dos seus conteúdos para o curso e a redução de número de disciplinas nos anos finais. Souza e Reinert (2010) afirmam que a satisfação com a relevância do conteúdo das matérias se torna mais crítica com o decorrer da experiência académica do estudante, uma vez que ele passa a ter mais envolvimento com o processo de aprendizagem. A outra questão destacada aqui é a reprovação. Para os estudantes que são simultaneamente professores em exercício em escolas de ensino básico, acham que devido ao reportório das experiências adquiridas ao longo dos anos de docência, deviam passar automaticamente nas disciplinas que frequentam.

Em relação aos aspectos a serem melhorados ao nível da direção, esta é uma área menos crítica em relação as outras tendo sido destacada apenas por 19 (13.3%) segundo depoimento dos questionados, há a necessidade de capacitar docentes e pessoal da secretaria e apetrechar a biblioteca de obras literárias. Outros inquiridos abordaram a questões relacionadas com a dinamização dos serviços dos departamentos.

A análise dos resultados indica que as hipóteses da pesquisa foram parcialmente corroboradas. Em relação a hipótese 1, a qual enunciava que o nível de satisfação com a experiência académica difere entre os alunos em função das variáveis idade, sexo e estado civil, verificou-se associações positivas entre a variável idade com a dimensão satisfação com o curso e entre a variável sexo com a dimensão oportunidade de desenvolvimento, sendo os estudantes do sexo feminino que mais percebem as oportunidades de desenvolvimento.

Por fim, a hipótese 2 atestava que o ano de frequência do curso, número de vezes de reprovação e número de cadeiras em dívida afeta negativamente a satisfação acadêmica, tendo sido observado que a variável ano de frequência correlacionou-se negativamente com a satisfação com o curso, o número de vezes que o estudante reprovou de ano com a oportunidade de desenvolvimento e a variável número de cadeiras em dívida com a satisfação com o curso e com a instituição.

5 Considerações finais

O objetivo desta pesquisa foi avaliar o grau de satisfação acadêmica dos estudantes de graduação em Ensino Básico, relativamente a qualidade de formação oferecida pela Universidade Pedagógica em Moçambique – Delegação de Nampula. Os resultados permitem compreender o nível de satisfação vivenciada pelos estudantes do Curso de Ensino Básico ao longo do seu percurso de formação profissional, bem como as deficiências do Curso. Neste estudo, também ficou evidente que a pesquisa sobre satisfação acadêmica se mostra importante no entendimento da forma como os estudantes avaliam o funcionamento do próprio curso.

Este estudo constitui apenas uma etapa inicial para a construção do conhecimento sobre a satisfação com a experiência acadêmica em estudantes moçambicanos. Tanto quanto é do conhecimento, se mostra como pioneiro na abordagem da satisfação com a experiência acadêmica em estudantes moçambicanos do Ensino Superior. Os resultados obtidos podem contribuir para incrementar o conhecimento no campo da temática em estudo. Além disso, o conhecimento do nível de (in)satisfação acadêmica e respectivos determinantes pode contribuir para o planejamento e implementação de estratégias que visem a melhoria de qualidade de educação oferecida aos estudantes. Isso pode ajudar aos gestores da Universidade a melhorar os aspectos que geram a insatisfação em estudantes com vista a garantir uma melhor qualidade de ensino e na manutenção do Curso no mercado cada vez mais competitivo.

Embora este estudo possa ter produzido resultados confiáveis, uma limitação óbvia é ser desenvolvido apenas com alunos do curso de Ensino Básico, recomendando-se que estudos futuros envolvam amostras com estudantes dos vários cursos oferecidos pela Universidade. E, por se realizar com uma população específica de estudantes de uma Universidade pública moçambicana, não permite a generalização dos seus resultados.

Referências

- ASTIN, A. W. *O que importa na faculdade? Quatro anos críticos revisitados*. San Francisco: Jossey-Bass. v.1, 1993.
- BETZ, E. L.; MENNE, J. W.; STARR, A. M.; KLINGENSMITH, J. E. A. Dimensional Analysis of College Student Satisfaction. *Measurement and Evaluation in Guidance*, v. 4, n. 2, p. 99-106, 1971.
- COSTA, A. F.; LOPES, J. T. *Os estudantes e os seus trajectos no ensino superior: sucesso e insucesso, factores e processos, promoção de boas práticas*. Lisboa: Relatório Final. 2008.
- CURADO, A. P.; MACHADO, J. *Percursos escolares dos estudantes da Universidade de Lisboa: factores de sucesso e insucesso escolar*. Universidade de Lisboa, 2005.
- DANTAS, E. S.; FERREIRA, C. J. W. Fatores que determinam o nível de satisfação dos alunos no contexto acadêmico: uma realidade do curso de ciências contábeis UFRN Ceres/Caicó. VII SEPE- Seminário de Ensino, Pesquisa e Extensão do CERES-UFRN, Caicó e Curas Novos, 17-19 mai. 2016.
- GIL, C. A. *Pesquisa Social*, 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GUERREIRO, E. M. B. R.; ALMEIDA, M. A.; FILHO, J. H. S. Avaliação da satisfação do aluno com deficiência no ensino superior. *Avaliação*, Campinas; Sorocaba, v. 19, n. 1, p. 31-60, mar. 2014.
- KOTLER, P.; FOX, K. *Marketing estratégico para instituições educacionais*. São Paulo: Atlas, 1994.
- MALEQUETA, A. F.; SANTOS, L. S.; PERY, M. R. M. Análise da satisfação acadêmica de estudantes do curso de Educação Física e Desporto do Ensino a Distância da UCM. *Educação à Distância*, v. 7, n. 1, p. 73-92, 2017.
- MARTINS, F. A satisfação acadêmica: Construção de uma escala. *Anais do 4º Congresso Galaico-Português de Psicopedagogia*, Universidade do Minho, Braga-Portugal, p.188-193, 1998.
- MOÇAMBIQUE. *Lei 6/92 de 6 de Maio*, que regula o Sistema Nacional de Educação em Moçambique, Maputo: Imprensa Nacional, 1992.
- MONTEIRO, S.; VASCONCELOS, R. M.; ALMEIDA, L. S. Rendimento académico: influência dos métodos de estudo. *Actas do VIII Congresso Galaico-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho, 2005.
- OLIVER, R. L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, v. 17, p. 460-469, 1980.
- PASWAN, A. K.; YOUNG, J. A. Student Evaluation of Instructor: A Nomological Investigation Using Structural Equation Modeling. *Journal of Marketing Education*, v. 24, n. 3, p.193-202, 2002.
- PENNINGTON, D. C.; ZVONKOVIC, A. M.; WILSON, S. L. *Mudanças na faculdade: Satisfação através de um período lectivo*. Washington, 1989.

- PIKE, G. R. The Effects of Background, Coursework, and Involvement on Student's Grades and Satisfaction. *Research in Higher Education*, v. 32, n. 1, p. 15-30, 1991.
- RAMOS, A. M.; BARLEM, J. G. T.; LUNARDI, V. L.; BARLEM, E. L. D.; SILVEIRA, R. S.; BORDIGNON, S. S. Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. *Texto Contexto Enferm.*, Florianópolis, v. 24, n. 1, p.187-95, 2015.
- RAMOS, A. M.; TOMASCHEWSKI-BARLEM, J. G.; LUNARDI, V. L.; BARLEM, E. L. D.; SCHMIDT, L. G.; NOGARIO, A. C. D. Determinantes da satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. *Rev. enferm. UERJ*, v. 24, n. 4, p. 1-6, 2016.
- RIBEIRO, M. I. B.; FERNANDES, A. J. G.; CORREIA, T. I. G. Satisfação com a vida acadêmica em estudantes do ensino superior público português. *Egitania Sciencian*, n. 12 p.63-79, 2013.
- RICHARDSON, R. J. *et al. Pesquisa Social: Métodos e Técnicas*, 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- RODRIGUES, A. S. S.; LIBERATO, G. B. Fatores determinantes da satisfação com a experiência acadêmica. *RPCA*, Rio de Janeiro: v. 10, n. 2, p. 18-33, 2016.
- ROWLEY, J. *Projectando questionários feedback dos alunos: Garantia de Qualidade na Educação*. v. 11, 2003.
- SANTOS, M. A. C.; ROMEIRO, V. A satisfação com a experiência acadêmica influencia a relação de confiança comportamental com a instituição? *Revista Brasileira de Ensino Superior*, v. 3, n. 1, p. 78-97, 2017.
- SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. *Avaliação Psicológica*, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.
- SEVERINO, A. J. A busca do sentido da formação humana: tarefa da Filosofia da Educação. *Educação e Pesquisa*, v. 32, n. 3, p. 619-634, 2006.
- SILVA, F. Q.; LIMA-FILHO, D. O.; SAUER, L.; REINERT J. N. Fatores Discriminantes no Grau de Satisfação de Estudantes de Administração. *Revista de Economia e Administração*, v. 11, n. 1, p. 28-45, 2012.
- SILVA, V. L. S.; CHIQUITO, N. C.; ANDRADE, R. A. P. O.; BRITO, M. F. P.; CAMELO, S. H. H. Fatores de estresse no último ano do curso de graduação em enfermagem: percepção dos estudantes. *Rev. Enferm.*, UERJ, v. 19, n. 1, p. 121-6, 2011.
- SISTO, F. F.; MUNIZ, M.; BARTHOLOMEU, D.; PASETTO, N. S. V.; OLIVEIRA, A. F.; LOPES, W. M. G. Estudo para a construção de uma escala de satisfação acadêmica para universitários. *Avaliação Psicológica*, v. 7, n. 1, p. 45-55, 2008.
- SOARES, A. P. C.; VASCONCELOS, R. M.; ALMEIDA, L. S. Adaptação e Satisfação na Universidade: Apresentação e validação do Questionário de Satisfação Acadêmica. *Contextos e dinâmicas da vida acadêmica*, Guimarães: Universidade do Minho, p. 152-165, 2002.
- SOUZA, S. A.; ALVES, F. M. S.; BUSS, R. N. Satisfação de Estudantes do Curso de Graduação em Administração na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. *Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. *Avaliação*, Campinas; Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 159-176, mar. 2010.

TAVARES, J.; HUET, I. *Sucesso académico no ensino superior: um olhar sobre o professor universitário*. Universidade Técnica de Lisboa. Lisboa, 2001.

TAVEIRA, M. C. *Sucesso no Ensino Superior: uma questão de adaptação e de desenvolvimento vocacional*. Porto: Porto Editora, 2000.

TERENCE, A. C. F.; FILHO, E. E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. *XXVI ENEGEP* - Fortaleza, CE, Brasil, 9-11 out., p. 1-9, 2006.

TONTINI, G.; WALTER, S. A. Antecedentes da Qualidade Percebida de um Curso de Administração: uma abordagem não linear. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, v. 13, n. 40, p. 264-280, 2011.

VENTURINI, J.; PEREIRA, B. A. D.; VIEIRA, K. M.; MILACH, F. Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA. *VIII Congresso USP Controladoria e Contabilidade*, 2008.